

KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT DI PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG SUNDA KELAPA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD

Yola Anda Rozza¹⁾, M. Nursyaifi Yulius²⁾, Rini Mulyani³⁾

Program Studi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Bung Hatta, Padang

Email : yoladodi@gmail.com, nursyaifi@bunghatta.ac.id, riniulyani@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh infrastruktur yang baik juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa, diperlukan instrument pengukuran kepuasan pelanggan. Terdapat 5 faktor dan 21 variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan aspek service quality. Metoda yang digunakan adalah analisa GAP, IPA dan CSI serta QFD. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan gabungan antara kualitatif dan kuantitatif dengan responden sebanyak 29 responden. Adapun yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah variabel bukti fisik, keandalan dan ketanggapan. Dengan nilai CSI sebesar 77,81 % dan skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,89 (skala 1-50). Dan rekomendasi hasil analisa QFD adalah melakukan penataan dan perbaikan berat.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Analisa GAP, IPA dan QFD*

1. PENDAHULUAN

Tingkat Kepuasan dari pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia Cabang Sunda Kelapa secara total adalah 4,62 pada tahun 2020 dan mengalami sedikit penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sebesar 4,65 [1]. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa persepsi dan harapan pelanggan menggunakan metode Servqual dengan mengklasifikasikan layanan perusahaan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada studi ini analisa kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara analisa GAP, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Analisis Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis *Quality Function Deployment* (QFD).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari perhitungan gap analisis didapatkan nilai total skor gap tertinggi pada variabel keadaan/ lapangan/dermaga /ruangan/lingkungan /gedung yang bersih dan layak, nyaman sebesar 36 dan total skor gap terendah terdapat pada variabel petugas memiliki kompetensi dan pengetahuan yaitu sebesar 4.

Adapun nilai selang frekuensi terdapat pada tabel 3.1 selang frekuensi berikut :

Tabel 3.1 Selang Frekuensi

Selang frekuensi	Penilaian
29,61– 36,00	Sangat Tidak Puas
23,21 – 29,60	Tidak Puas
16,81 – 23,20	Cukup Puas
10,41 – 16,80	Puas
4,00 – 10,40	Sangat Puas

Selanjutnya dari analisa IPA didapatkan variabel yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu :

1. Variabel keadaan/lapangan/dermaga/ruangan/ lingkungan/gedung yang bersih dan layak, nyaman merupakan salah satu faktor yang termasuk dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pelanggan .

2. Variable sarana diare terminal dapat diakses 24 jam, serta tagihan nota sesuai dengan layanan jasa yang diberikan.

3. Variabel tagihan nota sesuai dengan layanan jasa yang diberikan menjadi salah satu faktor yang akan menimbulkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 77,81 %. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) tersebut berada pada rentang nilai CSI yaitu antara ($60\% < \text{CSI} < 80\%$) yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan pada kriteria “puas”. Akan tetapi, sebaiknya pihak pelabuhan terus menerus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan kinerja pelabuhan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan masih ada 22,19 % pelanggan yang belum puas. Oleh sebab itu, pihak pelabuhan perlu melakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Cara untuk mendapatkan rekomendasi yang tepat yaitu dengan mengolah data menggunakan metode QFD dengan bantuan Berdasarkan analisis matriks perencanaan dapat ditarik kesimpulan bahwa bobot tertinggi berada pada atribut voice of customer yaitu variabel keadaan/kondisilapangan/dermaga/ruangan/lingkungan/gedung yang bersih dan layak, nyaman dengan nilai absolute weight (bobot) 11,685. Dengan memperbaiki variabel tersebut, pihak pelabuhan dapat menyediakan fasilitas pelabuhan secara tepat agar kelancaran arus barang serta operasional pelabuhan berjalan optimal.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Setelah melalui proses dan tahapan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu diantaranya :

- 1) Ada Lima (5) faktor dan 21 variabel yang bisa memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan customer pelabuhan.
- 2) Didapatkan nilai CSI sebesar 77,81% nilai tersebut berada pada rentang nilai ($60\% < \text{CSI} < 80\%$) dan skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,89 (skala 1-5) yang berarti bahwa pelanggan merasa puas atas kualitas pelayanan pelabuhan. Dengan kepuasan pelanggan tersebut diharapkan pelabuhan dapat meningkatkan kinerja untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik.
- 3) Menindaklanjuti hasil voice of customer, hasil analisa QFD menunjukkan variabel yang

memerlukan prioritas utama untuk ditindaklanjuti adalah variabel keadaan/kondisilapangan/dermaga/ruangan/lingkungan/gedung yang bersih dan layak, nyaman, Adapun rekomendasi yang diperoleh dari pihak manajemen yaitu dengan melakukan perbaikan manajerial dan perbaikan dengan skala berat.

b. Saran

Dari ringkasan tersebut diatas, terdapat beberapa saran yang perlu ditambahkan untuk kesempurnaan penelitian ini, antara lain :

1. Untuk Perusahaan ialah melakukan evaluasi pada tingkat kepuasan customer dan dilakukan secara berkala pada setiap tahunnya dengan tujuan mengetahui aspek dari kepuasan customer dengan tujuan besar yaitu meningkatkan kinerja pelayanan pada PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.
2. Untuk akademisi selanjutnya yang akan mengkaji penelitian yang relevan dengan penelitian ini ialah perlu adanya penambahan dari indikator dan banyaknya responden hingga pada akhirnya dapat memberikan informasi lebih luas.
3. Penggunaan beberapa tambahan metode analisa kualitas layanan diperlukan untuk menghasilkan informasi yang lebih akurat dan tepat sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan.
4. Dalam rangka mempermudah proses pengambilan proses pengambilan data terhadap pengguna jasa pelabuhan, dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi sehingga survey kuisisioner dapat berjalan sesuai harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Laporan survei kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa tahun 2020. Jakarta.
- [2] Bastyan, Enndhy. 2017. *Analisa Kualitas Layanan Bongkar Muata di Terminal Petikemas Surabaya dengan Metode Servquala dan QFD*. Surabaya